



2. Secuencia recomendada de uso

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON › RECLAMOS

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Reclamos
Artículo	2. Secuencia recomendada de uso
Última actualización	09/09/2026
Fecha de exportación	3 de octubre de 2026

Para gestionar un reclamo de manera ordenada se recomienda seguir esta secuencia:

1. **Registrar** Ingresar la información del reclamo, queja, sugerencia u observación.
- ↓ 2. **Identificar** Definir categoría, motivo, área implicada y persona que notificó.
- ↓ 3. **Investigar** Analizar las causas utilizando la metodología disponible.
- ↓ 4. **Determinar la solución** Definir la respuesta y las actividades necesarias.
- ↓ 5. **Gestionar acciones** Abrir acciones correctivas cuando corresponda.
- ↓ 6. **Pasar a En proceso** Continuar con la atención del reclamo.
- ↓ 7. **Responder al notificante** Registrar la respuesta brindada.
- ↓ 8. **Cerrar** Finalizar el reclamo cuando la respuesta y tratamiento estén completos.
- ↓ 9. **Analizar y reportar** Consultar tendencias y generar los reportes correspondientes.